

# 中国呼叫中心市场现状调研与发展趋势研究报告(2013-2017)

报告大纲

观研报告网

[www.chinabaogao.com](http://www.chinabaogao.com)

## 一、报告简介

观研报告网发布的《中国呼叫中心市场现状调研与发展趋势研究报告(2013-2017)》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/xixinfuwu/161444161444.html>

报告价格：电子版: 7200元 纸介版：7200元 电子和纸介版: 7500

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、报告目录及图表目录

受益于中国的经济持续高速增长，未来中国企业呼叫中心仍将持续扩张。在经济大发展的前提下，面向广大消费群体的第三产业得到了高速发展，大批农村劳动力进入城市，中国城市化进程加快，消费型社会逐步形成，呼叫中心正是适合于面向大众群体的服务和营销工具，第三产业的发展 and 消费市场需求的增加，为呼叫中心注入了新的发展动力。

首先介绍了呼叫中心相关概述、中国呼叫中心市场运行环境等，接着分析了中国呼叫中心市场发展的现状，然后介绍了中国呼叫中心重点区域市场运行形势。随后，报告对中国呼叫中心重点企业经营状况分析，最后分析了中国呼叫中心行业发展趋势与投资预测。您若想对呼叫中心产业有个系统的了解或者想投资呼叫中心行业，本报告是您不可或缺的重要工具。

中国报告网发布的《中国呼叫中心市场现状调研与发展趋势研究报告(2013-2017)》内容严谨、数据翔实，更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行研究分析。它是业内企业、相关投资公司及政府部门准确把握行业发展趋势，洞悉行业竞争格局，规避经营和投资风险，制定正确竞争和投资战略决策的重要决策依据之一。本报告是全面了解行业以及对本行业进行投资不可或缺的重要工具。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

### 第一章 呼叫中心概述

#### 1.1 呼叫中心的概念

##### 1.1.1 呼叫中心的基本定义

##### 1.1.2 呼叫中心的系统组成

##### 1.1.3 呼叫中心相关名词解析

#### 1.2 呼叫中心的分类和形态概述

##### 1.2.1 呼叫中心的分类情况

##### 1.2.2 呼叫中心的主要形态

##### 1.2.3 各类呼叫中心的优劣势分析

##### 1.2.4 呼叫中心的新业务分类

#### 1.3 呼叫中心的发展进程

##### 1.3.1 产业发展历史

##### 1.3.2 业务发展进程

### 1.3.3 技术发展进程

## 第二章 2013年国际呼叫中心产业分析

### 2.1 2013年全球呼叫中心市场概况

#### 2.1.1 全球呼叫中心市场的基本格局

#### 2.1.2 全球IP呼叫中心呈迅猛发展态势

#### 2.1.3 国际呼叫中心人力资源管理现状

#### 2.1.4 国际呼叫中心市场的营销趋势分析

### 2.2 北美呼叫中心产业

### 2.3 欧洲呼叫中心产业

### 2.4 印度呼叫中心产业

### 2.5 菲律宾呼叫中心产业

### 2.6 其他地区呼叫中心产业

#### 2.6.1 日本

#### 2.6.2 埃及

#### 2.6.3 土耳其

#### 2.6.4 中国台湾

#### 2.6.5 中国香港

## 第三章 2013年中国呼叫中心产业的发展环境

### 3.1 政策环境

#### 3.1.1 企业呼叫中心的办理条件

#### 3.1.2 企业呼叫中心的申请材料

#### 3.1.3 呼叫中心的相关政策法规

#### 3.1.4 呼叫中心的标准体系分析

### 3.2 经济环境

#### 3.2.1 中国国民经济发展现状

#### 3.2.2 呼叫中心对国民经济的影响剖析

#### 3.2.3 呼叫中心对地方经济发展的助推

#### 3.2.4 呼叫中心相关行业经济运行情况

### 3.3 社会环境

#### 3.3.1 呼叫中心的社会效益分析

#### 3.3.2 呼叫中心的人力资源需求形势

#### 3.3.3 社会分工对呼叫中心的影响透析

### 3.4 技术环境

#### 3.4.1 技术水平及重点

#### 3.4.2 技术驱动因素分析

### 3.4.3 管理与应用技术环境

### 3.4.4 技术发展趋势分析

## 第四章 2013年中国呼叫中心产业分析

### 4.1 2013年中国呼叫中心产业发展综述

### 4.2 2008-2012年中国呼叫中心产业的发展

### 4.3 2013年呼叫中心产业区域市场发展状况

### 4.4 2013年中国呼叫中心的应用分析

#### 4.4.1 主要应用领域

#### 4.4.2 核心应用行业

#### 4.4.3 应用案例综述

#### 4.4.4 应用趋势分析

### 4.5 2013年企业呼叫中心的发展分析

### 4.6 中国呼叫中心产业的问题及对策

## 第五章 2013年呼叫中心系统及产品分析

### 5.1 2013年呼叫中心系统行业发展概述

#### 5.1.1 呼叫中心系统的构成状况

#### 5.1.2 呼叫中心系统市场规模分析

#### 5.1.3 呼叫中心系统建设成本分析

### 5.2 2013年呼叫中心整体解决方案分析

#### 5.2.1 基于传统PBX的呼叫中心

#### 5.2.2 基于微机和语音板卡的呼叫中心

#### 5.2.3 基于IP技术的一体化呼叫中心

#### 5.2.4 不同解决方案优劣势比较

### 5.3 交互式语音应答（IVR）市场分析

#### 5.3.1 全球IVR市场发展形势

#### 5.3.2 全球IVR市场竞争格局

#### 5.3.3 中国IVR市场发展现状

#### 5.3.4 中国IVR市场竞争格局

### 5.4 人力资源管理系统（CRM）市场分析

#### 5.4.1 2011年全球CRM市场规模

#### 5.4.2 2012年中国CRM市场现状

#### 5.4.3 中国CRM市场的发展特点

#### 5.4.4 云时代CRM行业的发展形势

### 5.5 其他产品介绍

#### 5.5.1 用户电话交换机

### 5.5.2 计算机电话集成 (CTI) 中间件

### 5.5.3 自动呼叫分配器 (ACD)

### 5.5.4 外拨系统

### 5.5.5 数据库服务器

## 第六章 2013年自建类呼叫中心市场分析

### 6.1 电信业呼叫中心

### 6.2 金融业呼叫中心

### 6.3 政府及公共事业呼叫中心

### 6.4 物流业呼叫中心

### 6.5 制造业呼叫中心

### 6.6 电子商务业呼叫中心

### 6.7 其他行业

#### 6.7.1 房地产业

#### 6.7.2 电视购物行业

#### 6.7.3 家电行业

#### 6.7.4 高尔夫行业

## 第七章 2013年外包呼叫中心市场分析

### 7.1 2013年服务外包产业发展概况

#### 7.1.1 服务外包的基本概述

#### 7.1.2 全球服务外包产业市场现状

#### 7.1.3 中国服务外包行业市场规模

#### 7.1.4 中国服务外包产业分布结构

#### 7.1.5 中国服务外包产业区域布局

### 7.2 2013年外包呼叫中心市场发展综述

#### 7.2.1 中国外包呼叫中心市场概况

#### 7.2.2 外包呼叫中心市场驱动因素

#### 7.2.3 外包呼叫中心市场抑制因素

#### 7.2.4 外包呼叫中心市场发展特征

#### 7.2.5 呼叫中心外包企业发展现状

### 7.3 2013年外包呼叫中心的商业模式透析

#### 7.3.1 呼叫中心外包发展的动因

#### 7.3.2 外包呼叫中心的业务模式

#### 7.3.3 外包呼叫中心的产业链浅析

#### 7.3.4 外包呼叫中心的价值链浅析

### 7.4 2013年外包呼叫中心的市场竞争形势

7.4.1 供应商的力量

7.4.2 买方的力量

7.4.3 现有竞争者之间的竞争

7.4.4 潜在的行业新进入者

7.4.5 替代品的竞争

7.5 外包呼叫中心产业的问题及对策

第八章 2013年托管型呼叫中心市场分析

8.1 2013年托管型呼叫中心市场概况

8.1.1 托管呼叫中心的一般适用对象

8.1.2 托管型呼叫中心发展的环境分析

8.1.3 中国托管型呼叫中心市场发展现状

8.1.4 中国托管型呼叫中心的服务标准分析

8.2 托管型呼叫中心存在的问题及对策

8.3 托管型呼叫中心发展前景展望

第九章 2013年云呼叫中心市场分析

9.1 2013年云计算产业相关概述

9.1.1 云计算的定义及发展进程

9.1.2 国际云计算产业发展概况

9.1.3 中国云计算产业发展现状

9.1.4 中国云计算产业发展态势剖析

9.1.5 云计算产业面临的问题及发展建议

9.1.6 中国云计算产业的发展趋势预测

9.2 2013年云呼叫中心产业发展分析

9.2.1 云呼叫中心的发展优势剖析

9.2.2 云计算模式下呼叫中心的发展革新

9.2.3 云计算催生呼叫中心产业新模式

9.2.4 云计算呼叫中心踏入成熟阶段

9.2.5 2012年云呼叫中心市场需求旺盛

9.3 2013年云呼叫中心的市場应用分析

9.3.1 在保险行业的应用状况

9.3.2 在教育产业的应用状况

9.3.3 在建筑装饰行业的应用

9.3.4 在旅游电商领域的应用

9.4 云呼叫中心市场发展前景展望

第十章 2013年呼叫中心产业园区建设状况

- 10.1 中国呼叫中心产业园区综述
  - 10.1.1 呼叫中心产业园区的发展背景
  - 10.1.2 呼叫中心产业园区的基本状况
  - 10.1.3 呼叫中心产业园区的主要特征
  - 10.1.4 呼叫中心产业园区SWOT分析
  - 10.1.5 呼叫中心产业园区的发展建议
- 10.2 2012年中国呼叫中心产业园区建设动态
- 10.3 建立呼叫中心专业园区的规划
- 第十一章 呼叫中心行业重点企业
  - 11.1 北京讯鸟软件有限公司
    - 11.1.1 企业简介
    - 11.1.2 企业业务分布
  - 11.2 北京合力金桥软件有限公司
    - 11.2.1 企业简介
    - 11.2.2 企业产品介绍
  - 11.3 深圳市友邻通讯设备有限公司
    - 11.3.1 企业简介
    - 11.3.2 企业产品介绍
  - 11.4 北京天润融通科技有限公司
    - 11.4.1 企业简介
    - 11.4.2 企业业务分布
  - 11.5 赛科斯信息技术（上海）有限公司
    - 11.5.1 企业简介
    - 11.5.2 企业业务介绍
  - 11.6 第一线安莱集团
    - 11.6.1 企业简介
    - 11.6.2 企业业务分布
  - 11.7 北京九五太维资讯有限公司
    - 11.7.1 企业简介
    - 11.7.2 企业业务分布
- 第十二章 知名呼叫中心介绍
  - 12.1 中国电信虚拟呼叫中心
    - 12.1.1 业务简介
    - 12.1.2 业务功能
  - 12.2 中国联通呼叫中心（10010）



#### 12.2.1 业务简介

#### 12.2.2 业务功能

### 12.3 中国移动呼叫中心（12580）

#### 12.3.1 业务简介

#### 12.3.2 业务功能

### 12.4 400呼叫中心

#### 12.4.1 业务简介

#### 12.4.2 业务功能

### 12.5 800呼叫中心

#### 12.5.1 业务简介

#### 12.5.2 业务功能

## 第十三章 2013年呼叫中心的建设分析

### 13.1 建设呼叫中心的前期工作

#### 13.1.1 呼叫中心的定位选择

#### 13.1.2 了解远程工作的原理及优点

#### 13.1.3 呼叫中心的选址

### 13.2 呼叫中心用户需求探讨

#### 13.2.1 用户业务需求模式

#### 13.2.2 用户系统功能需求

### 13.3 呼叫中心具体设计方案

#### 13.3.1 设计思路

#### 13.3.2 组网模式

#### 13.3.3 系统配置分析

#### 13.3.4 设备选型

#### 13.3.5 需要申请的资源

### 13.4 呼叫中心工作环境建设

#### 13.4.1 座席代表的工作环境需求

#### 13.4.2 呼叫中心功能区域的划分

#### 13.4.3 机房建设需考虑的因素

#### 13.4.4 客服中心门禁管理规划

#### 13.4.5 客服中心工作区域设计

## 第十四章 2013年呼叫中心的运营管理分析

### 14.1 呼叫中心商业化运营分析

### 14.2 呼叫中心运营的相关要素分析

### 14.3 呼叫中心运营管理策略探讨

#### 14.4 呼叫中心人力资源管理分析

### 第十五章 呼叫中心产业发展前景及趋势分析

#### 15.1 全球呼叫中心产业的发展前景展望

##### 15.1.1 国际托管呼叫中心市场前景预测

##### 15.1.2 国际呼叫中心产业未来趋向分析

##### 15.1.3 亚太呼叫中心市场发展空间广阔

#### 15.2 2013-2017年中国呼叫中心产业的发展前景及趋势

##### 15.2.1 未来中国呼叫中心产业发展的驱动力

##### 15.2.2 中国呼叫中心市场的需求潜力分析

##### 15.2.3 2013-2017年中国呼叫中心产业市场规模预测

##### 15.2.4 中国呼叫中心产业的发展趋势探析

##### 15.2.5 中国呼叫中心产业的发展方向分析

#### 图表目录：

图表：国内生产总值同比增长速度

图表：全国粮食产量及其增速

图表：规模以上工业增加值增速（月度同比）（%）

图表：社会消费品零售总额增速（月度同比）（%）

图表：进出口总额（亿美元）

图表：广义货币（M2）增长速度（%）

图表：居民消费价格同比上涨情况

图表：工业生产者出厂价格同比上涨情况（%）

图表：城镇居民人均可支配收入实际增长速度（%）

图表：农村居民人均收入实际增长速度

图表：人口及其自然增长率变化情况

图表：2012年固定资产投资（不含农户）同比增速（%）

图表：2012年房地产开发投资同比增速（%）

图表：2013年中国GDP增长预测

图表：国内外知名机构对2013年中国GDP增速预测

图表：略.....

特别说明：中国报告网所发行报告书中的信息和数据部分会随时间变化补充更新，报告发行年份对报告质量不会有任何影响，并有助于降低企事业单位投资风险。

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/xixinfuwu/161444161444.html>